# 政务微信公众号知识服务质量影响因素研究*

王萍 张韫麒 朱立香 宋雪雁 刘晓康 贾沣琦
吉林大学管理学院 长春 130022

**摘要：**[目的/意义]大数据环境下，政务服务逐渐由信息服务转向知识服务，为更好地提升电子政务知识服务质量，需要了解影响政务微信公众号知识服务质量的因素。[方法/过程]主要对提炼的知识服务质量影响因素，运用调查问卷的方法收集相关数据，利用 SPSS 工具和探索性因子分析方法对其进行探析，构建政务微信公众号知识服务质量影响因素模型。[结果/结论]根据旋转成分结果得出结论：政务微信公众号知识服务质量影响因素主要分为服务过程与系统运行、知识质量和公众特质与感观心理体验 3 个层面，包括服务类型全面性和服务安全隐私性等 21 个影响因素指标，为政务微信公众号知识服务事业的发展奠定基础。

**关键词：**政务微信公众号 知识服务 服务质量影响因素
**分类号：**G203
**DOI**:10.13266/j.issn.0252-3116.2018.23.005



## 1 引言

随着政务信息公开工作的不断深入发展，大数据环境下电子政务的发展也得到了一定的机遇和挑战，逐渐由传统的政务服务向政务社交媒体方向发展，以及由信息服务向知识服务跨越。本质上来讲，知识服务主要是基于一切信息资源，以用户需求目标驱动的、面向知识内容的、融入用户决策过程并帮助用户找到或者形成问题解决方案的增值服务[1]。因此，应基于知识服务的整合性、动态性、专业性、个性化以及全球化的特性，消除信息服务存在的分散重复、多源异构、价值稀疏等问题，满足公众个性化、聚合化的高效共享的服务需求。另外根据李克强总理在国务院常务会议上关于大数据环境下对政府知识服务的指示，以及提出“加快推进政务信息系统整合共享，以高效便捷的政务服务增进群众获得感，积极推动政务服务‘一网通办’‘全国漫游’”的部署，可以看出政府把提升知识服务意识放到了全面统筹的战略地位，并且知识服务的迅速发展也促使政府为老百姓提供高效高质的增值服务，继续推进政府公共服务事业的发展。

## 2 文献回顾

第 41 次《中国互联网发展状况统计报告》显示，截至 2017 年 12 月，我国网民规模达 7.72 亿，互联网普及率达到 55.8%，超过全球平均水平(51.7%)4.1 个百分点，其中，六成网民使用线上政务服务，政务新媒体助力政务服务智能化[2]。可见，随着“互联网+”时代的发展以及政府逐渐与社交媒体联合发展，推动了政府知识服务的运行和发展。因此，本文以政务微信公众号作为研究对象，通过对搜集到的国内外相关文献的研究发现，国外关于政务知识服务质量的研究中，关于政务知识服务质量影响因素的直接研究甚少，相关研究主要表现在采用电子政务服务的影响因素[3]、电子政务服务质量的评估体系[4]、电子政务服务实践中影响用户满意度的模型[5]、电子政务服务质量的实证研究[6]以及移动政府服务的服务质量[7]等方面。另外，以“知识服务质量+影响因素”“政务微信公众号+知识服务+服务质量影响因素”为检索词，在知网、万方等学术期刊库中进行主题词检索，结果发现国内针对政务知识服务的相关研究，主要集中于政务知识服务平台体系建设、政务微信传播推广机制和政务知

* 本文系国家自然科学基金应急管理项目“政府网站信息资源多维语义知识融合研究”(项目编号:71740015)研究成果之一。
作者简介：王萍(ORCID:0000-0002-0308-7362)，教授，博士生导师，E-mail:wangping@jlu.edu.cn；张韫麒(ORCID:0000-0002-1383-9978)，博士研究生；朱立香(ORCID:0000-0000-0002-4416-2867)，硕士研究生；宋雪雁(ORCID:0000-0003-1955-6685)，副教授，博士；刘晓康(ORCID:0000-0002-1081-1152)，本科生；贾沣琦(ORCID:0000-0002-0850-8947)，本科生。
收稿日期:2018-04-02 修回日期:2018-06-11 本文起止页码:43-50 本文责任编辑:刘远颖

识服务能力的提升几个方面。

(1)政务知识服务平台体系建设的研究。孙艳丽等[8]从用户需求的视角,构建了包含知识资源库、知识网站服务系统、异构数据统一检索系统、参考咨询系统以及个性化定制服务系统等相关系统的服务平台,并且认为服务理念、网络环境、用户需求以及信息技术等对知识服务具有显著的影响。徐晨琛[9]从资源层、知识层、应用层和服务层几个方面系统地构建了政府门户网站知识服务平台体系架构,并且深刻探讨了政府知识资源集成、政府知识库构建、政府业务流程重组和基于门户网站提供政府知识服务等问题,为政府决策和政府知识服务发展奠定了理论基础。李霞[10]通过面向知识服务的知识体系构建过程,利用语义网、知识仓库等关键技术搭建了包括知识获取模块、知识整合模块、知识服务模块以及组织环境 4 个方面的知识服务平台,为不同模式的知识服务提供了完善的资源支持。

(2)政务微信传播推广机制的研究。闫奕文等[11]从信息生态视角,运用 DEMATEL 方法的关键影响因素识别,构建了包含信息、信息传播主体、信息传播环境、信息传播网络结构几个方面的信息生态视角下政务微信信息传播的过程模型。李宗富[12]从信息生态视角,运用 DEMATEL 方法对影响政务微信公众平台服务质量的因素进行关联分析,构建了包括信息人、信息与服务以及政府微信环境 3 个方面的政务微信公众平台服务质量的影响因素体系,为科学评估政务微信公众号服务质量和进一步提升政务微信的综合社会效用提供了理论基础。柳思思[13]运用问卷调查的方法,对北京政务微信推广机制存在的问题进行了详细的分析,提出了政务微信推广应该从管理革新、交流互动、建立培训机制以及加强联动等战略高度进行改善,推动了政务微信服务发展。段尧清等[14]采用相关分析、共词分析等信息计量方法,从政务类信息标题、信息形式、信息内容以及信息来源几个维度,探析政务微信公众号易得性信息的特征,帮助政府根据自身运营特征选择合适的信息编排策略,促进政务微信信息的传播。陈振坤[15]依照 Berry-Berry 的创新扩散模型,从动机、政府资源及障碍、外部环境 3 个视角出发,挖掘出手机用户规模、互联网宽带用户规模、人口资源、公共财政资源、同级政府间学习与竞争对广西县区级政务微信的扩散影响最为显著。

(3)政务知识服务能力提升的研究。谢灵子[16]认为政务新媒体是建设知识服务型政府的有效途径,从建立全方位的协同合作模式、精准定位和传达、优化资源配置和提升政府自身媒介素养几个方面,提出了提升政务新媒体服务能力的路径,提高了政府的决策能力和服务能力。张静等[17]基于知识构建机制,从个人、社会以及网站 3 个知识构建角度,分别利用自组织、涌现机制和自由化机制提供知识服务共享与创新服务,为政府知识服务能力的提升奠定基础,促进用户与知识之间的有效关联,提供个性化的政府知识服务。

可见,针对于政务微信公众号知识服务质量影响因素的直接相关研究较少,间接相关研究主要是贯穿于知识服务平台体系建设、知识服务能力提升以及政府微信传播推广机制等研究之中。目前政府与社交媒体联结发展正处在迅猛发展过程中,并且知识服务对于解决大数据环境下信息资源数据量多源异构、分散稀疏等问题作用显著,因此本文的研究目标主要是通过构建政务微信公众号知识服务质量影响因素模型,为政府未来服务的改善或者提升奠定一定的基础,更切实际地帮助群众解决实际需求问题,提高决策效率,提升政府的办事效率以及政府知识服务质量。

## 3 政务微信公众号知识服务质量影响因素提取

### 3.1 影响因素的初步获取

为了得到覆盖面广和权威的影响因素指标,本文对已有的相关研究成果中所提及并已验证的影响因素指标进行了整理和合并,再结合政务微信公众号自身的特性,设计符合针对政务微信公众号知识服务质量影响因素指标,初步选取了 24 个政务微信公众号知识服务质量影响因素并对其进行编码和释义。

### 3.2 影响因素的改进

根据初选的 24 个影响因素指标,通过微信和 QQ 平台向使用或关注政务微信公众号的用户发放问卷,一共收到 92 份问卷,得到有效问卷 87 份,有效率为 95%。通过对开放性问题答案的收集,去除本质上与问卷内容相同的几个因素,得到两个新增影响因素,分别为知识易理解性和服务参与性,完善后的影响因素见表 1。

修正后得到的影响因素体现了公众对于政务微信公众号知识服务质量的感知,说明政务微信公众号知识服务质量一定程度上受到表 1 中 26 个影响因素的影响,为后续政务微信公众号知识服务质量影响因素模型的构建提供了一定的基础。

王萍，张韫麒，朱立香，等.政务微信公众号知识服务质量影响因素研究[J].图书情报工作,2018,62(23):43-50.

表1　改进后的政务微信公众号知识服务质量影响因素

| 编号 | 影响因素 | 描述与说明 |
|---|---|---|
| K1 | 知识可靠性 | 政务微信公众号提供的知识内容真实、可信 |
| K2 | 知识集成性 | 政务微信公众号能够将分散的知识依据一定逻辑规则有机结合,建构成新的知识体系 |
| K3 | 知识易理解性 | 知识内容通俗易懂 |
| K4 | 知识丰富性 | 政务微信公众号提供的知识种类多样,数量充裕 |
| K5 | 知识实用性 | 政务微信公众号提供的知识能够切实帮助公众解决实际问题 |
| K6 | 知识覆盖性 | 政务微信公众号提供的知识所涵盖的领域全面 |
| K7 | 公众利用经验 | 公众对利用政务微信公众号获取知识服务具有一定的或类似的经验或经历 |
| K8 | 公众需求与期望 | 公众对政务微信公众号所提供知识服务的需要与希望达到的标准 |
| K9 | 公众知识素养 | 公众具备相关知识背景以及知识交流、知识获取和知识运用的能力 |
| K10 | 公众利用习惯与偏好 | 公众在以往的知识服务接触过程中积久养成的自发性行为方式和情感倾向 |
| K11 | 界面设计美观性 | 政务微信公众号页面布局、图标使用以及色彩搭配等带给公众的视觉舒适程度和视觉愉悦程度 |
| K12 | 界面设计友好性 | 政务微信公众号界面设计符合公众使用习惯,易于操作 |
| K13 | 平台安全性 | 政务微信公众号符合国家关于信息系统安全等级保护以及电子政务网络安全等相关标准,能够保证平台运行安全 |
| K14 | 平台稳定性 | 政务微信公众号运行的平稳程度 |
| K15 | 服务流程简洁性 | 公众通过政务微信公众号获取知识服务的过程简单扼要,没有冗余环节 |
| K16 | 服务交互流畅性 | 公众通过政务微信公众号获取知识服务的过程中与政务微信平台之间以及与其他公众之间交流互动顺利和无阻碍 |
| K17 | 服务参与性 | 公众直接或者间接参与、介入政务微信公众号知识服务过程及知识服务质量改进等的机会和可能性 |
| K18 | 服务易获取性 | 公众能通过政务微信公众号随时随地、容易地获取所需知识服务 |
| K19 | 服务类型全面性 | 公众能够通过政务微信公众号获取一站式的知识服务 |
| K20 | 服务隐私安全性 | 公众通过政务微信公众号获取知识服务过程中个人隐私安全能够获得保障 |
| K21 | 服务价值性 | 公众能够通过政务微信公众号获得满足自身需求、期望甚至超出预期的知识服务 |
| K22 | 服务时间性 | 公众能够通过微信公众号在正确的时间内获得所需的知识服务 |
| K23 | 服务理念 | 政府部门及所有利益相关者对通过政务微信公众号所提供的知识服务的各组成要素是如何认知的 |
| K24 | 服务人性化 | 各类公众群体能够通过政务微信公众号获得无障碍的知识服务,并感受到尊重和认同 |
| K25 | 服务个性化 | 公众能够通过政务微信公众号获得特质化、定制化、精准化的知识服务 |
| K26 | 服务公平性 | 各类公众群体能够通过政务微信公众号获得无差异的知识服务 |



## 4　政务微信公众号知识服务质量影响因素模型构建

### 4.1　数据采集与描述性统计分析

4.1.1　数据采集　根据表1的观测变量进行设计问题形成最终调查问卷,并对其进行答案的收集。问卷内容由两个部分组成,第一部分是被调查对象的基本信息情况;第二部分是公众根据自身体验或者感知,针对于政务微信公众号知识服务质量调查,采用李克特5分量表,对观测变量进行测量。笔者主要通过微信和QQ平台进行问卷调查,问卷调查起止时间为2017年12月-2018年2月,历经3个月的时间,共收集到296份问卷,其中有效问卷277份,有效率为94%,符合预定样本规模。

4.1.2　描述性统计分析　对于收集到的277份有效问卷,进行调查对象特征分析,见图1。

如图1所示,在277份有效样本数据中,男性与女性人数比例为43.7%和56.3%,其中18-30岁与31-40岁的调查对象比例总数高达89.2%,年龄结构具有一定的典型性和代表性,与初步研究预期符合。被调查对象的教育程度主要以本科以及研究生为主,比例总数达到了82.6%,样本数据可能存在一定的偏倚,但是一定程度上也表明了公众具有较好的知识素养,具有较好的知识交流、知识获取以及运用知识的能力。从利用频率来看,公众经常利用、较常使用以及很少利用的比例总数达到94.5%,可见公众对于政务微信公众号知识服务利用的意识得到提高,逐渐跟随互联网的发展,符合研究预期。另外被调查者的职业主要包含在校学生、农民、企业/公司职员、政府机关工作者、事业单位工作者以及创业人士,调查对象所占比例比较相近,可见本次调查对象层次比较全面。同时本次网络问卷的发放,摒除了纸质调查问卷发放存在地域限制的缺点,使问卷调查对象更加广泛,满足了不同领域对政务服务的不同知识服务需求,更好地展现了不同公众对政务微信公众号知识服务质量因素的影响程度。

为了更好地了解调查对象对知识服务质量影响因素指标要素的重视程度,笔者利用SPSS 21.0对各个研究变量进行描述性统计处理,得到各变量平均值、标准差等统计数值,见表2。

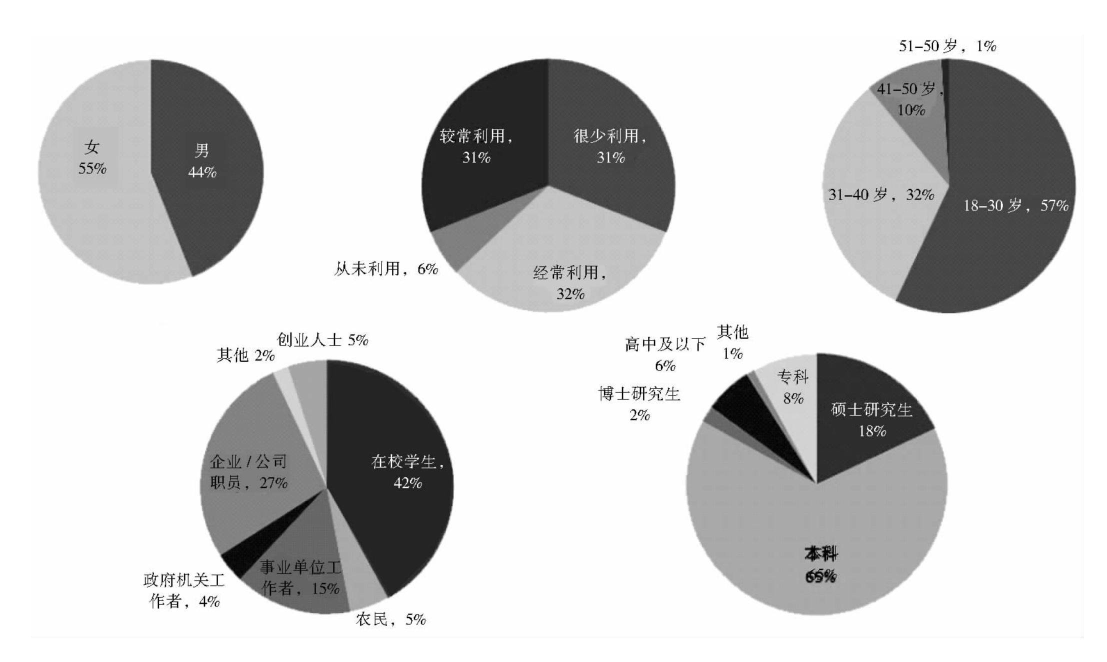



图 1 调查对象特征基本信息



表 2 观测变量描述性统计

| 观测变量 | 均值 | 标准差 | 方差 | 观测变量 | 均值 | 标准差 | 方差 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 知识可靠性 | 3.66 | 1.093 | 1.195 | 公众知识素养 | 3.59 | 1.054 | 1.112 |
| 知识的丰富性 | 3.68 | 0.986 | 0.972 | 服务流程简洁 | 3.81 | 0.973 | 0.947 |
| 知识的易理解性 | 3.75 | 0.982 | 0.965 | 服务易获取性 | 3.83 | 1.078 | 1.163 |
| 知识实用性 | 3.91 | 1.032 | 1.065 | 服务参与性 | 3.66 | 1.060 | 1.124 |
| 知识覆盖性 | 3.68 | 0.994 | 0.988 | 服务交互性 | 3.72 | 1.029 | 1.058 |
| 知识集成性 | 3.61 | 1.000 | 1.000 | 服务便捷性 | 3.78 | 1.044 | 1.091 |
| 平台稳定性 | 3.74 | 0.972 | 0.945 | 服务隐私安全性 | 3.98 | 1.134 | 1.286 |
| 平台安全性 | 3.87 | 1.070 | 1.145 | 服务价值性 | 3.78 | 1.036 | 1.073 |
| 界面设计美观性 | 3.35 | 0.984 | 0.969 | 服务时间性 | 3.77 | 1.052 | 1.106 |
| 界面设计友好性 | 3.73 | 1.016 | 1.033 | 服务理念 | 3.65 | 1.062 | 1.128 |
| 公众需求与期望 | 3.82 | 1.077 | 1.161 | 服务人性化 | 3.70 | 1.054 | 1.111 |
| 公众利用习惯与偏好 | 3.64 | 1.106 | 1.223 | 服务个性化 | 3.62 | 1.034 | 1.070 |
| 公众利用经验 | 3.54 | 0.983 | 0.967 | 服务公平性 | 3.77 | 1.020 | 1.041 |

由表 2 可见，观测变量公众利用经验的均值最小为 3.54，其余观测变量的数值均大于 3.54，趋于 4，说明公众对于上述提取的影响因素具有较高的认可度；从观测变量的标准差来看，有 19 个观测变量的标准差大于等于 1，由于本文主要是根据公众的自身实践，说明不同的用户对其认可程度存在一定的波动，虽然这 19 个观测变量的标准差值均大于 1，但是还是可以接受的，其余观测变量的标准差均小于 1，表明档案用户对上述提取的影响因素的认可度比较一致。因此，上述影响因素的提取是比较合理的。

## 4.2 数据分析与结论

4.2.1 信度分析 运用 IBM SPSS 21.0 软件，利用 Cronbach α 系数对问卷的可靠性与有效性进行检验，结果如表 3 所示。由表 3 可知，整个量表 Cronbach α 系数为 0.960，大于 0.7，说明问卷有较高的可信度，可以对政务微信公众号知识服务质量影响因素做进一步分析。

表 3 可靠性统计量

| Cronbach's Alpha | 项数 |
|---|---|
| .960 | 26 |

因子分析适用性测量。运用 IBM SPSS 21.0 软件，采用 KMO 取样适当性量数和巴特利球形检验对问卷数据进行检验，验证其是否适合进行因子分析，得到结果如表 4 所示：

王萍，张韫麒，朱立香，等.政务微信公众号知识服务质量影响因素研究[J].图书情报工作,2018,62(23):43－50.

表4　KMO 和 Bartlett 检验

| | | |
|---|---|---|
| 取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量 | | .967 |
| Bartlett 的球形度检验 | 近似卡方 | 4 302.134 |
| | df | 325 |
| | Sig. | .000 |

由表4调查结果可知,问卷样本数据 KMO 检验值为0.967,大于0.5,并且巴特利特球形检验的数值p小于0.001,达到了检验的显著性水平,表明本次调查样本数据可以进行因子分析。在因子分析中,本研究主要运用主成分算法和最大方差法提取因子,以特征值大于1为标准来选取数据,总共萃取获得3个公共因子,其累计方差解释度达到61.094%(见表5),说明最终的样本数据可以较好地代表原始观测变量的信息。在运用最大方差法进行旋转所得到的因子载荷矩阵中,共有5个变量在3个公因子上的载荷系数小于0.5,分别是服务参与性、服务人性化、知识全面性、知识集成性以及服务流程的简洁性进行删除,被删掉并不代表它们没有意义,因为本文指标主要是基于用户感知的角度下进行搜集的,说明每个指标都是用户认为是影响因素的一部分,只是相较于其他指标因素公众认可度低。随着社交媒体的发展以及政府服务更加全面地覆盖,可以建议政府把这5个指标因素作为以后基础建设的一部分,作为先见性的指标因素。

表5　观测变量的累计贡献率

| 成份 | 初始特征值 | | | 提取平方和载入 | | | 旋转平方和载入 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 合计 | 方差的% | 累积% | 合计 | 方差的% | 累积% | 合计 | 方差的% | 累积% |
| 1 | 10.800 | 51.428 | 51.428 | 10.800 | 51.428 | 51.428 | 4.818 | 22.942 | 22.942 |
| 2 | 1.020 | 4.856 | 56.284 | 1.020 | 4.856 | 56.284 | 4.202 | 20.011 | 42.953 |
| 3 | 1.010 | 4.811 | 61.094 | 1.010 | 4.811 | 61.094 | 3.810 | 18.141 | 61.094 |

通过对观测变量的探索性因子分析结果和旋转成分矩阵得到的旋转成分结果来确定公共因子,具体结果如表6所示:

表6　观测变量因子分析载荷矩阵

| 影响因素指标 | 成份 | | |
|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| 服务类型全面性 | .740 | | |
| 服务时间性 | .701 | | |
| 服务隐私安全性 | .674 | | |
| 服务价值性 | .667 | | |
| 平安全性 | .618 | | |
| 平台稳定性 | .611 | | |
| 服务公平性 | .583 | | |
| 服务易获取性 | .571 | | |
| 服务理念 | .537 | | |
| 服务交互流畅性 | .506 | .524 | |
| 知识的易理解性 | | .748 | |
| 知识可靠性 | | .722 | |
| 知识的丰富性 | | .648 | |
| 知识实用性 | | .647 | |
| 公众需求与期望 | | .625 | |
| 公众知识素养 | | | .710 |
| 公众利用经验 | | | .680 |
| 服务个性化 | | | .659 |
| 公众利用习惯与偏好 | | | .615 |
| 界面设计友好性 | | | .592 |
| 界面设计美观性 | | | .524 |

4.2.2　因子分析结果讨论　对样本数据进行因子分析,得到如表6所示的旋转成份矩阵,对其21个变量进行重整命名,确定影响政务微信公众号知识服务质量的因素。

如表6所示,公共因子1上包含服务类型全面性、服务时间性、服务隐私安全性、服务价值性、平台安全性、平台稳定性、服务公平性、服务易获取性以及服务理念9个影响因素指标,其中服务类型全面性的载荷因子数最大为0.740,说明了公众在利用政务微信公众号服务过程中,最为看重的是其提供的一站式知识服务,不仅为公众节约时间和精力,高效高质地解决实际需求问题,还避免了条块分割、重复投资和重复建设。服务时间性和服务价值性表明了用户在政府微信公众号知识服务过程中更加看重其是否能够获得满足自身需求甚至超出预期的知识服务,以及能否在正确或者比较人性化的时间段内解决公众需求的问题。平台安全性和稳定性保证了政务微信公众号知识服务系统的良好运行,另外用户在获得知识服务过程中对于自身隐私信息的安全也非常看重。随着服务型政府的创新发展,政府更好、更直接地服务公众和服务社会是提升政务知识服务质量的必要条件,并且对政务微信知识服务要素的组成拥有精准的认知也是非常重要的。由此可见,公共因子1上的知识服务质量影响因素指标着重强调政务知识服务过程中的特征和保证系统稳定运行的重要性。因此,将公共因子1命名为服

务过程与系统运行。

在公共因子 2 上共有 6 个影响因素指标，分别为知识的易理解性、知识的可靠性、知识的丰富性、知识的实用性、公众需求与期望和服务交互流畅性。服务沟通的交互流畅性是公众与政务微信公众号之间的交互和沟通流畅，保证公众无障碍地获取政府的知识服务，与知识内容的特征不同，但其分布在公共因子 1 和 2 上，其载荷数分别为 0.506 和 0.524，因子分析方法规定，当一个观测变量旋转成份矩阵分布在两个公因子时，按照观测变量本身的意义，选择适合自身的公因子，所以，将服务交互流畅性整合到公共因子 1 中。另外公众需求与期望从宏观角度来讲，更加贴近公众特质的维度，但是数据结果却将其载荷到知识特征上，可能是公众在获取政务微信知识服务过程中，将知识内容特征与公众需求与期望当作联结的体验，从而将其认为是知识服务质量影响因素的一个方面。为了贴近实际和搭建合理成熟的政务微信公众号知识服务质量影响因素体系模型，本研究将其归类整合到公共因子 3 上，因此，将公共因子 2 命名为知识质量。

公共因子 3 上包含公众知识素养、公众利用经验、服务个性化、公众利用习惯和偏好、界面设计友好性和界面设计美观性 6 个政务微信公众号知识服务质量影响因素指标。其中，服务个性化在本文中是指政务微信公众号为公众提供特质化、定制化和精准化的知识服务，从而提高公众知识服务满意度。本文主要是从用户感知的角度，服务个性化与公众特质旋转在一起，说明公众把服务个性化不仅理解成提供定制化和精准化内容的知识服务，更偏向于在利用过程中得到的个性化体验，可见是合理的，所以将服务个性化重命名为公众个性化体验。在网站用户体验设计中，界面设计[18]属于用户体验的框架层，所以，本文将界面设计的美观性和界面设计的友好性重命名为公众视觉体验和公众操作体验。基于以上分析，本文基于公众实际需求，对重新命名的指标进行重新解释，其中公众个性化体验是指公众在接受服务过程中对定制化、精准化服务体验的认知，公众视觉体验是指界面布局美观对公众内心产生舒适的心理感受，公众操作体验是指界面的浏览等功能简单易操作，对公众具有友好性。为了保证影响因素模型的规范化和实用性，笔者将公众知识素养等 6 个影响因素指标整合为公众特质与感观心理体验，后续笔者也会对其进行可信度和效度检验。因此，将公因子 3 命名为公众特质与感观心理体验。

根据以上分析与讨论，笔者初步构建政务微信公众号知识服务质量影响因素模型，如图 2 所示：

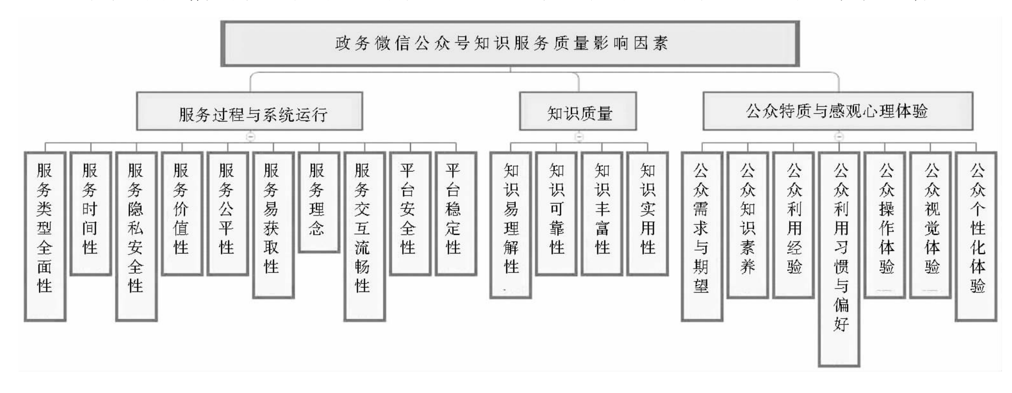



图 2 政务微信公众号知识服务质量影响因素模型

### 4.3 政务微信公众号知识服务质量影响因素模型的确立

为了提高政务微信公众号知识服务质量，笔者对构建的政务微信公众号知识服务质量影响因素模型效度与可信度进行了检验，结果如表 7 所示，得到专业性的政务微信公众号知识服务质量影响因素模型，为政务微信公众号知识服务发展和政府决策奠定了基础。

由表 7 可见，服务过程与系统运行、知识质量以及公众特质与感官心理体验体验 3 个维度的可靠性指数和 KMO 值均大于 0.8，说明这 3 个维度均具有非常高的一致性和稳定性，每个维度所包含的观测变量都可以较好地反映公因子的特征。另外维度之间的累计贡献率达到 61.094%，说明剩余的 21 个观测变量并没有丢失原始变量信息。通过以上分析可见，图 2 的政务

表 7 知识服务质量影响因素模型的信度与效度分析

| 影响因素维度 | 观测变量数目 | α 系数 | KMO 值 |
|---|---|---|---|
| 服务过程与系统运行 | 10 | 0.923 | 0.947 |
| 知识质量 | 4 | 0.857 | 0.827 |
| 公众特质与感观心理体验 | 7 | 0.861 | 0.899 |

微信公众号知识服务质量影响因素模型具有较高的合理性。

## 5 结论

本文基于用户感知的角度，通过数据调查与分析，构建了政务微信公众号知识服务质量影响因素模型，从多维度探讨影响政务微信公众号知识服务质量的指标因素，得出以下研究结论：

在构建的政务微信公众号知识服务质量影响因素模型中，服务过程与系统运行维度影响最为显著。系统运行包括平台的稳定性和安全性，两者保证了政务微信公众号知识服务系统的良好运行和服务过程的有序进行，也响应了国家对“互联网＋政府服务”建设发展的号召。另外，在服务过程与系统运行维度中，服务类型的全面性载荷因子在服务过程中最大，反映了公众对政务一站式服务的强烈需求，也说明了政府正在稳步改进服务条块分割、重复投资建设的问题，为政府以后的知识服务建设提供了创新性的切入点，服务交互流畅性等服务过程指标因素，也为社交媒体与政府知识服务联结发展改进提供了突破口，促进政府对政务微信公众号的建设，提高政务微信公众号知识服务的质量，提升政府知识服务的能力。

随着信息服务向知识服务的演进，对于知识本质的认识变得尤为深刻。知识质量是影响政务微信公众号知识服务质量的关键要素，是政府对公众提供知识服务的基础。知识质量维度包括知识易理解性、可靠性、丰富性和实用性，一定程度上可以满足公众对知识服务的个性化和专业化需求。其中知识易理解性的载荷因子不仅在知识内容特征维度中排序靠前，也是影响因素模型中对政务微信公众号知识服务质量影响显著的一个指标因素，这也成为政务微信公众号与其他类型微信公众号的显著差别之一，因为政府知识服务面对的对象类型更加广泛，包括教育、医疗以及政党信息公开等各种类型的服务。政府应保证政务微信公众号知识内容通俗易懂，为公众提供精准、便利的知识服务，高效高质地解决公众的实际需求问题，推动政务微信公众号知识服务的发展。因此，知识质量维度是影响政务微信公众号知识服务质量的重要指标之一。

树立以“人”为本的服务理念是建设服务型政府的有效路径。公众不仅是政府服务的对象，也是推动政府服务改革发展的根源。公众特质维度包括公众知识素养、公众利用经验、公众利用与偏好以及公众需求与期望几个指标因素。建设服务型政府，本质上来讲不仅仅是解决公众实际问题，还要为公众提供个性化和专业化的知识服务。公众利用习惯与偏好等公众特质为服务个性化的实现提供条件，对政府为公众搭建政务微信众平台提供知识服务具有推动的作用。公众视觉体验和公众操作体验虽然载荷因子比较小，现在没有获得公众的高度认同，但是它们对于公众利用政务微信公众号获取知识服务有一定的视觉刺激，是政府未来建设和改进政务微信平台需要格外考虑的地方，界面布局是否友好、便利、易操作和美观，会影响公众利用平台获取知识服务的时间和感观体验。因此，公众特质与感观心理体验对知识服务具有一定的影响。

随着知识经济时代的发展，政务微信公众号的建设和政务知识服务质量的提升既是挑战又是机遇，本文构建的政务微信公众号知识服务质量影响因素模型，为政务社交媒体联结服务的发展提供了基础条件，但是也需要通过实证研究，提高该体系模型的应用性，促进政务社交媒体服务事业的发展，帮助群众解决实际需求问题，提升政府知识服务能力，这也是后续将要研究探讨的内容。

**参考文献：**

[1] 贺德方.数字时代情报学理论与实践：从信息服务走向知识服务[M].北京：科学技术文献出版社，2006：35－40.

[2] 中国互联网络信息中心（CNNIC）第41次《中国互联网发展状况统计报告》[EB/OL].[2018－01－31].http://tech.sina.com.cn/i/2018-01-31/doc-ifyrcsrv9714983.htm.

[3] BWALYA K J. Factors affecting adoption of e-Government in Zambia[J]. Electronic journal of information systems in developing countries, 2009, 38(4):1－13.

[4] PAPADOMICHELAKI X, MNTZAS G. e-GovQual: a multiple-item scale for assessing e-Government service quality[J]. Government information quarterly, 2012, 29(1):98－109.

[5] VERDEGEM P, VERLEYE G. User-centered e-Government in practice: a comprehensive model for measuring user satisfaction[J]. Government information quarterly, 2009, 26(3):487－497.

[6] SHAREEF M A, ARCHER N, DWIVED I. An empirical investigation of electronic government service quality: from the demand-side stakeholder perspective[J]. Total quality management & business excellence, 2015, 26(3/4):339－354.

[7] AL-HUBAISHI H S, AHMAD S Z, HUSSAIN M. Exploring mobile government from the service quality perspective[J]. Journal of en-

terprise information management,2017,30(1):4 - 16.
[8] 孙艳丽,周海燕,赵艳丽. 基于用户需求的档案知识服务平台及保障体系建设研究[J]. 情报科学,2013,31(10):88 - 92.
[9] 徐晨琛. 基于门户网站的电子政务知识服务研究[D]. 武汉:华中师范大学,2011.
[10] 李霞. 知识服务平台构建的若干问题研究[D]. 沈阳:东北大学,2008.
[11] 闫奕文,张海涛,王丹,等. 信息生态视角下政务微信信息传播的关键影响因素识别研究[J]. 情报科学,2017,35(10):109 - 115,124.
[12] 李宗富. 信息生态视角下政务微信信息服务模式与服务质量评价研究[D]. 长春:吉林大学,2017.
[13] 柳思思. 北京政务微信的推广机制研究[J]. 电子政务,2016(11):71 - 77.
[14] 段尧清,程宁静,肖博. 基于政务微信公众号的易得性信息特征研究[J]. 情报科学,2016,34(7):131 - 135.
[15] 陈振坤. 广西县区级政务微信扩散影响因素研究[D]. 南宁:广西大学,2016.
[16] 谢灵子. 电子政务效能——以政务微信"深圳发布"为例[J]. 新闻研究导刊,2016,7(15):321,325.
[17] 张静,宁岩,姜永常. Web2.0 环境下知识服务的创新发展——基于知识构建机制的视角[J]. 情报科学,2014,32(7):44 - 49.
[18] 网站用户体验设计与优化指南[EB/OL]. [2015 - 10 - 16]. http://www.woshipm.com/pd/219305.htm.

**作者贡献说明:**
王萍:研究思路确定;
张韫麒:论文撰写;
朱立香:数据收集与数据分析;
宋雪雁:论文修改;
刘晓康:资料收集、分析与数据处理;
贾沣琦:资料收集、分析与数据处理。

## Research on the Influencing Factors of Knowledge Service Quality of Government Affairs WeChat Public Accounts

Wang Ping Zhang Yunqi Zhu Lixiang Song Xueyan Liu Xiaokang Jia Fengqi
School of Management, Jilin University, Changchun 130022

**Abstract:** [**Purpose/significance**] Under the big data environment, government services gradually shift from information services to knowledge services. In order to better improve the quality of e-government knowledge services, it is necessary to understand the factors that affect the quality of knowledge services of the government and micro-channel public platforms. [**Method/process**] Mainly on the influencing factors of refined knowledge service quality, using survey questionnaires to collect relevant data, using Spss tools and exploratory factor analysis methods, an influencing factor model of knowledge servicequality of government and micro-channel public accounts was constructed. [**Result/conclusion**] According to the result of the rotation component, the influencing factors of the quality of service of government affairs and WeChat public number are mainly divided into three levels: service process and system operation, knowledge quality and public characteristics and sensory psychological experience, and service type comprehensiveness and service security privacy. The influencing factor index lays the foundation for the development of the government-based WeChat public number knowledge service business.

**Keywords:** government affairs WeChat public accounts knowledge service service quality influencing factors